

**Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones  
Parafiscales de la Protección Social  
UGPP**

**Auditoría Interna**

**Informe Auditoría  
Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,  
Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD  
I Semestre 2023.**

**03 – Octubre – 2023**

<b>Descripción:</b> Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad durante el Primer Semestre de 2023 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo a lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece “...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular...”. Así mismo, a lo definido en el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b (los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011).	<b>Código</b>
	<b>IN-10-02</b>

**Lista de distribución del informe final**

<b>Por Acción</b>		
Yaneth Milena Garzón	Directora de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (E)	ygarzon@ugpp.gov.co
Alicia Inés Guzmán Mosquera	Directora de Pensiones (E)	aguzman@ugpp.gov.co
Sandra Benigna Forero	Directora de Soporte y Desarrollo Organizacional (E)	sforero@ugpp.gov.co
Javier Enrique Velásquez Cuervo	Subdirector de Gestión Documental	jvelasquezc@ugpp.gov.co
Marcela Gómez Martínez	Directora Jurídica	mgomez@ugpp.gov.co
Cristobalina Garzón Lozada	Directora de Gestión de Tecnologías de la Información (E)	Cgarzonl@ugpp.gov.co
Claudia Alejandra Caicedo Borrás	Subdirectora Jurídica Parafiscales	ccaicedob@ugpp.gov.co
<b>Para Información</b>		
Luciano Grisales Londoño	Director General	lgrisales@ugpp.gov.co
Comité de Coordinación de Control Interno		

## **TABLA DE CONTENIDO**

1.	Términos de Evaluación.....	4
1.1.	Objetivo.....	4
1.2.	Alcance .....	4
1.3.	Metodología Utilizada .....	4
1.4.	Fuentes de Información .....	5
2.	Resumen Ejecutivo .....	6
3.	Hallazgos.....	9
4.	Anexos .....	16

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Criterios de calificación de los Hallazgos .....	5
Tabla 2. Comparativo Áreas repetitivas en extemporaneidad.....	7
Tabla 3. Resultados de PQRSFD extemporáneos en anteriores seguimientos. ....	7
Tabla 4. Áreas responsables de los Derechos de Petición contestados extemporáneamente. ....	9
Tabla 4. Causa Extemporaneidad Peticiones por Áreas. ....	9
Tabla 6. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (15 días de plazo) 10	10
Tabla 7. Causas Extemporaneidad Solicitudes de Información .....	11
Tabla 8. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo) .....	11
Tabla 9. Causas Extemporaneidad Solicitud de Copias. ....	13
Tabla 10. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (10 días de plazo) .....	13
Tabla 11. Causas Extemporaneidad Solicitud de Copias. ....	14
Tabla 12. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (30 días de plazo) .....	14

## 1. Términos de Evaluación

### 1.1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad durante el primer semestre de 2023 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo a lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece “ (...) *La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular (...)*”.

### 1.2. Alcance

- Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias incluyendo las peticiones realizadas por concepto de copias y conceptos jurídicos recibidas por La Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (en adelante La Unidad) a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023.
- Verificar el cumplimiento de los deberes de la entidad frente a la atención al ciudadano establecidos en el artículo 7 de la ley 1437 de 2011<sup>1</sup>.
- Verificar el cumplimiento de los deberes de la entidad frente a la atención al ciudadano establecidos en el Decreto 1166 de 2016 “ *Presentación y Radicación de Peticiones Verbales*”<sup>2</sup>.

### 1.3. Metodología Utilizada

A continuación, se detallan los principales procedimientos adelantados durante el desarrollo de la auditoria:

- Revisar y analizar la normatividad aplicable al proceso (Artículo 23 de la Constitución Nacional de Colombia, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Decreto 1166 de 2016, Decreto 491 de 2020, Caracterización SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Felicitaciones, y Denuncias – PQRSFD V10.0.
- Elaborar el plan de auditoría con base en el análisis de la normatividad.
- Ejecutar las pruebas de auditoria diseñadas y contenidas en el plan de auditoría.
- Elaborar informe con los resultados obtenidos, el cual será validado con la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIA), Subdirección Jurídica Parafiscales, Subdirección de Gestión Documental (SGD) y el Asesor de la Oficina de Control Interno de la Unidad.

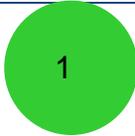
Los hallazgos y observaciones detectadas y contenidas en el presente informe, fueron calificadas de acuerdo a los criterios de la Tabla 1:

---

<sup>1</sup> Deberes que se tienen ante las personas que acuden a la Unidad en relación a los asuntos que tramiten (Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción, garantizar atención personal al público, establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio).

<sup>2</sup> Cuando el ciudadano presente un derecho de petición verbal, La Unidad debe radicar una constancia de petición donde se identifique claramente (Número de radicado, fecha y hora de la presentación, datos de quien presenta, objeto o razones, señalamiento en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal).

**Tabla 1. Criterios de calificación de los Hallazgos**

Clasificación	Definición
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La probabilidad y el impacto de los riesgos operacionales, reputacionales y de corrupción pueden afectar considerablemente a la Entidad, la integridad y confiabilidad de la información.</li> <li>• Los controles diseñados no son efectivos, o no operan adecuadamente.</li> <li>• Se presentan incumplimientos a la normatividad que rige la operación de la Entidad.</li> <li>• Conflictos de segregación de funciones asociados actividades críticas.</li> <li>• Fuga o pérdida de información</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La probabilidad y el impacto de los riesgos operacionales pueden afectar a la Entidad, o generar retrasos en el desarrollo de las actividades y/o afectar la integridad y calidad de la información de los procesos.</li> <li>• Los controles diseñados mitigan en parte los riesgos de la Entidad.</li> <li>• Existen desviaciones en la aplicación de alguna regulación</li> <li>• Conflictos de segregación de funciones asociados actividades no críticas.</li> <li>• Falta de trazabilidad</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen controles que mitigan adecuadamente los riesgos operacionales de la entidad.</li> <li>• Las desviaciones de los controles son mínimas.</li> <li>• Se aplica la normatividad vigente.</li> <li>• Inconsistencias en el control de registros de bajo impacto.</li> </ul>

**Fuente:** Metodología proceso evaluación independiente.

#### 1.4. Fuentes de Información

- Base de datos suministrada por la DSIA denominada “*Base Auditoría McGREGOR S.A.S Año 2023 - Sem I.xlsx*”.
- Reglas de negocio definidas en la Caracterización SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Felicitaciones, y Denuncias – PQRSFD V11.0.
- Decreto 1166 de 2016 “*Presentación y Radicación de Peticiones Verbales*”.

## 2. Resumen Ejecutivo

### 2.1. Contexto

Para el primer semestre de 2023, se realizó seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad y comunicación a la administración de los resultados de acuerdo a lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece “...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular...”, así mismo, a lo definido en el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b (los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011).

Teniendo en cuenta lo anterior, se evaluó la información suministrada en la base de datos aportada por la DSIA con el fin de determinar el comportamiento y oportunidad de atención al ciudadano de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, y denuncias presentadas durante el primer semestre de 2023.

### 2.2. Fortalezas o Cumplimientos

- Se evidenció que la Unidad cumple con la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2”, específicamente con lo establecido en el Componente 4: Atención al Ciudadano que incluye estructura organizacional, canales de atención, acceso a discapacitados, documentos de trámite interno para dar respuesta a las PQRSFD, sistema de turnos, protocolos de atención, enlaces de fácil acceso para la recepción de PQRSFD, adopción de formatos estandarizados para agilizar la gestión y política de protección de datos <https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano>
- La Unidad elabora y publica trimestralmente los informes sobre las quejas y reclamos de acuerdo con lo establecido en la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2”, ítem Presentación de las Peticiones que estable “Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos” <https://www.ugpp.gov.co/informes-PQRSFD>
- La Unidad cuenta con el documento SC-FOR-093 Formato para la Radicación de Peticiones Verbales V2.0 tal como lo determina el Decreto 1166 de 2016 “Presentación y Radicación de Peticiones Verbales”.
- Se evidenció que para el periodo de seguimiento por parte de la Subdirección de Gestión Documental se dio cumplimiento al ANS que establece un tiempo de dos (2) días para llevar a cabo el proceso de imposición de guía de correspondencia o envío por correo electrónico.

### 2.3. Efectividad Planes de Mejora Atención

Revisado el comportamiento de atención de los últimos cuatro periodos por parte de las áreas responsables, se encontró lo siguiente:

**Tabla 2. Comparativo Áreas repetitivas en extemporaneidad Peticiones.**

Área Responsable/Periodo	II Semestre 2021	I Semestre 2022	II Semestre 2022	I Semestre 2023 <sup>3</sup>
Dirección de Pensiones	14%	-	-	-
Subdirección de Cobranzas	1.1%	3.2%	3.5%	3.18%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	0.7%	1.4%	6%	15.9%
Subdirección de Integración de Aportes Parafiscales	0.6%	3.4%	4.8%	-
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	-	16%	-	-
Subdirección Gestión Humana	-	-	40%	-
Subdirección Nómina de Pensionados	-	-	5.6%	74.5%

**Fuente:** Elaboración Oficina de Control Interno a partir de los resultados obtenidos en los seguimientos efectuados con anterioridad.

En cuanto a la revisión efectuada a los tipos de atención solicitados por los ciudadanos se encontró lo siguiente:

**Tabla 3. Resultados de PQRSFD extemporáneos en anteriores seguimientos.**

Seguimientos	Peticiones y Solicitudes de Información	% Incumplimiento	Copias	% Incumplimiento	Consultas Jurídicas	% Incumplimiento
II Semestre 2021	114/16.435	0,7%	6/2.561	0,2%	2/497	0,4%
I Semestre 2022	529/15.161	3,5%	4/2.570	0,2%	0/352	0%
II Semestre 2022	501/20.150	2,4%	18/2.836	0,6%	0/463	0%
I Semestre 2023	1.771/16.275	11%	63/2.907	2%	2/524	0,4%

**Fuente:** Elaboración Oficina de Control Interno a partir de los resultados obtenidos en los seguimientos efectuados con anterioridad.

A pesar de que se realizaron actividades de mejora centradas en la realización de capacitaciones, seguimientos a las bandejas de punto de contactos, definición y documentación de controles, elaboración de reportes e informes diarios; así como reportes de incidentes de manera semanal; se puede concluir que éstas no han sido efectivas, toda vez que se continúan presentando desviaciones importantes en sus tiempos de atención para casi todos los tipos de peticiones y en algunos casos particulares, como la Subdirección de Nómina de Pensionados un desbordamiento en los mismos, al igual que un incremento muy significativo en las peticiones y solicitudes de información.

## 2.4. Resumen de Hallazgos

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
<b>1</b> Hallazgo Medio		<p><b>Extemporaneidad en respuesta de Derechos de Petición y Solicitudes de Información.</b></p> <p>a. De un total de 8.460 derechos de petición, se identificaron 1.231 registros (15%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>b. De un total de 7.806 registros de solicitud de información, se identificaron 540 (6,9%) con respuesta extemporánea.</p>

<sup>3</sup> El seguimiento del I semestre de 2023 es incluido de manera ilustrativa, de tal manera que se permita visualizar los resultados obtenidos en el periodo; sin embargo sobre este no se presentan actualmente planes acción vigentes, dado que estos son formulados con posterioridad a la emisión del presente informe.

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
<p><b>2</b></p> <p>Hallazgos Bajo</p>	<p>2.</p>	<p><b>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de Copias.</b></p> <p>De un total de 2.907 registros de solicitudes de copia, se identificaron 63 registros (2,2%) con respuesta extemporánea.</p>
	<p>3.</p>	<p><b>Extemporaneidad en la respuesta de Consultas Jurídicas.</b></p> <p>De un total de 524 registros de consultas jurídicas, se identificaron 2 registros (0,4%) con respuesta extemporánea.</p>

### 3. Hallazgos

<b>Extemporaneidad en respuesta de Derechos de Petición y Solicitudes de Información</b>	<b>1.</b>
<b>Aspecto Evaluado:</b> Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD.	

#### a. Peticiones.

De acuerdo a la base suministrada por la DSIAC relacionada con los PQRSFD para el primer semestre de 2023, de un total de 8.460 registros los cuales cuentan con información del radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 1.231 registros (8.3%) con respuesta extemporáneas al ciudadano.

En la Tabla 4 se relacionan las áreas responsables de radicados extemporáneos.

**Tabla 4. Áreas responsables de los Derechos de Petición contestados extemporáneamente.**

Áreas Responsables	Total Derechos de Petición	Total Extemporáneos	% Incumplimiento
Dirección de Parafiscales	793	25	2.1%
Dirección de Pensiones	86	5	0.4%
Dirección Jurídica	9	7	0.6%
Subdirección Administrativa	1	0	0%
Subdirección de Cobranzas	1.943	40	3.2%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	803	201	16.3%
Subdirección de Determinación de Obligaciones	1	0	0%
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	462	8	0.6%
Subdirección Nómina de Pensionados	3.857	917	74.5%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	81	1	0.1%
Subdirección Financiera	353	24	1.9%
Subdirección Jurídica Pensional	71	2	0.2%
<b>Total</b>	<b>8.460</b>	<b>1.231</b>	<b>8.3%</b>

**Fuente:** Elaboración propia Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

Con base en los correos electrónicos recibidos por parte de las áreas responsables y de acuerdo con lo validado en el aplicativo documentic, las principales causas de extemporaneidad que se identificaron en las respuestas a los derechos de petición fueron las relacionadas a continuación:

**Tabla 5. Causa Extemporaneidad Peticiones por Áreas.**

Áreas Responsables	Total Radicados	Demora en el Proceso	Incidentes TI	Escalamiento Tardío entre Áreas	Escalamiento Tardío DSIAC	Reproceso
Dirección de Parafiscales	26	4	4	3	3	12
Dirección de Pensiones	5	1	1	1	1	1
Dirección Jurídica	7	6	-	1	-	-
Subdirección de Cobranzas	40	3	20	9	-	8
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	201	108	3	61	22	7
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	8	5	1	-	-	2
Subdirección Nómina de Pensionados	917	779	50	81	7	-
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	1	-	-	-	-	1
Subdirección Financiera	24	1	16	6	1	-
Subdirección Jurídica Pensional	2	2	-	-	-	-
<b>Total Registros Extemporáneos</b>	<b>1.231</b>	<b>909</b>	<b>95</b>	<b>162</b>	<b>34</b>	<b>31</b>

**Fuente:** Elaboración propia Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

**Demoras en el proceso:** El proceso excede el término establecido para dar respuesta, se identificaron 909 registros que equivalen a un 74%.

**Incidente de TI:** Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos, se identificaron 95 casos que equivalen a un 8%.

**Escalamiento tardío entre áreas:** El radicado pasa por dos o más áreas sin solución definitiva, por falta de claridad en la competencia de las áreas o por error de escalamiento, o devolución injustificada del área competente, se identificaron 162 casos que equivalen a un 13%, las áreas con más casos identificados son las siguientes: Dirección de Pensiones (53 casos), Subdirección Nómina de Pensionados (48 casos), Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales (25 casos).

**Escalamiento tardío DSIA:** Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía, se identificaron 34 casos que equivalen a un 3%.

**Reproceso:** Corresponde a radicados los cuales al momento de dar respuesta presentan error en la dirección del destinatario; por lo tanto, presenta devolución y nuevamente deben ser remitidos a la dirección correcta, se identificaron 31 casos que equivalen a un 3%.

Desarrollado proceso de indagación con la Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales acerca de las causas de extemporaneidad, por parte de esta se manifiesta que: *“Dado los movimientos internos de personal en los meses de enero y febrero algunos radicados no pudieron ser atendidos en los tiempos establecidos, por la falta de personal”*; por su parte, la Subdirección Nómina de Pensionados indica que *“En febrero se dio la transición de los funcionarios que ingresaron de carrera administrativa, ellos ingresaron el 3 de febrero y tenían un mes de inducción, mes de inducción en los cuales no se les contaba meta; por este motivo los derechos de petición se iban acumulando en bandeja y llegamos a tener bastante represamiento por esa causa, se vencieron muchos radicados y esos quedaron como asumidos a la Subdirección”* y finalmente, la Subdirección de Cobranzas señala que la causa de extemporaneidad radica en *“Error con firma digital fallida con ticket, por lo cual fue necesario generar nuevo radicado”*.

En relación con los tiempos de atención para peticiones, en la Tabla 6 se detalla su comportamiento

**Tabla 6. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015<sup>4</sup> (15 días de plazo).**

Rangos	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 10	7.229	85.4%
Entre 11 a 15	684	8.1%
Entre 16 a 20	362	4.3%
Entre 21 a 23	66	0.8%
Mayor 30	119	1.4%
<b>Total</b>	<b>8.460</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIA.

En el **Anexo 1** se encuentra la distribución y comportamiento mensual de los radicados contestados de forma extemporánea.

<sup>4</sup> *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.*

**b. Solicitudes de Información.**

De acuerdo con la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el primer semestre de 2023, de un total de 7.806 solicitudes de información que cuentan con radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 540 registros con respuesta extemporánea al ciudadano, lo que equivale a un 6.9%.

En correo electrónico recibido por el área y lo validado por la auditoría en el aplicativo Documentic, las principales causas que se identificaron en la extemporaneidad en la respuesta a las solicitudes de información fueron las siguientes:

**Tabla 7. Causas Extemporaneidad Solicitudes de Información**

Área Responsable/Causas	Total Radicados	Demora en Proceso	Incidentes TI	Escalamiento Tardío entre Áreas	Reproceso	Desarchive
Dirección de Servicios Integrados de Atención	540	139	154	129	85	33

**Fuente:** Elaboración propia Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

**Demoras en el proceso:** El proceso excede el término establecido para dar respuesta, se identificaron 139 casos que equivalen a un 26%.

**Incidente de TI:** Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos, se identificaron 154 casos que equivalen a un 29%.

**Escalamiento tardío entre áreas:** El radicado pasa por dos o más áreas sin solución definitiva, por falta de claridad en la competencia de las áreas o por error de escalamiento, o devolución injustificada del área competente, se identificaron 129 casos que equivalen a un 24%, las áreas responsables del escalamiento tardío son los siguientes: Dirección de Parafiscales (4 casos), Subdirección de Cobranzas (10 casos), Subdirección de Gestión Documental (11 casos), Subdirección de Gestión Humana (1 caso), Subdirección de Integración del Sistema de Aporte Parafiscales (9 casos), Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales (3 casos), Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales (24 casos), Subdirección Financiera (1 caso), Subdirección Jurídica de Parafiscales (4 casos), Subdirección Jurídica Pensional (7 casos), Subdirección Nómina de Pensionados (55 casos).

**Reproceso:** Corresponde a radicados los cuales al momento de dar respuesta presentan error en la dirección del destinatario; por lo tanto, presenta devolución y nuevamente deben ser remitidos a la dirección correcta, se identificaron 85 casos que equivale a un 16%.

**Desarchive:** Son radicados cuya gestión inicial corresponde a un trámite pensional pero durante el proceso se decidió terminar la SOP/SNN y activar el radicado en Documentic para dar respuesta al ciudadano, se identificaron 33 casos que equivalen a un 6%.

En relación con los tiempos de atención para peticiones, en la Tabla 8 se detalla su comportamiento:

**Tabla 8. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo).**

Rangos	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 10	7.266	93.1%
Entre 11 a 15	263	3.4%
Entre 16 a 20	104	1.3%
Entre 21 a 30	109	1.4%
Mayor 30	64	0.8%
<b>Total general</b>	<b>7.806</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

**Exposición Potencial**

- Posibles acciones litigiosas para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.
- Posibles acciones disciplinarias con el fin de exigir el cumplimiento de forma oportuna de la respuesta a las PQRSFD que son radicadas en La Unidad.

**Hecho Subsecuente: N/A**

**Recomendación(es)**

- Fortalecer el conocimiento de las personas involucradas en el cumplimiento de los tiempos generales del proceso, de tal forma que cumplan con los términos previstos para digitalización, indexación, escalamiento, proyección de respuesta e imposición de guía, todo esto con el fin de evitar incumplimientos en la atención de estas solicitudes.
- Efectuar procesos de revisión periódica por parte de DGTI al correcto funcionamiento las diferentes funcionalidades del aplicativo Documentic.
- Establecer controles en los aplicativos de gestión documental para disminuir las causas relacionadas con la no visibilidad en las bandejas, errores en el flujo e incidencia en la gestión de envíos, que permitan atender las PQRSFD en los términos establecidos.

**Responsable:**

- Dirección de Servicios Integrados de Atención y todas las áreas.
- Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información.

**Comentarios de la auditoría:**

**Extemporaneidad en la respuesta de Solicitud de Copias**

**Aspecto Evaluado:** Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD.

**2.**

De acuerdo con la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2023 de un total de 2.907 registros de peticiones de copias que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificaron 63 registros (2.2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

La Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico, presentó las causas de inoportunidad para las peticiones de copias indicando que la extemporaneidad no solo obedece a una causa sino a combinación de causas, detalladas a continuación, las cuales fueron igualmente validadas por la auditoría a través del aplicativo Documentic:

**Tabla 9. Causas Extemporaneidad Solicitud de Copias.**

Área Responsable/Causas	Total Radicados	Escalamiento Tardío entre Áreas	Escalamiento Tardío DSIA	Reproceso
Subdirección de Gestión Documental	63	33	8	22

**Fuente:** Elaboración propia Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIA.

**Escalamiento tardío entre áreas:** El radicado pasa por dos o más áreas sin solución definitiva, por falta de claridad en la competencia de las áreas o por error de escalamiento, o devolución injustificada del área competente, se identificaron 33 casos que equivale a un 52%, las áreas responsables del escalamiento tardío son los siguientes: Dirección de Servicios Integrados de Atención (7 casos), Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales (8 casos), Subdirección de Gestión Documental (3 casos), Subdirección de Financiera (2 casos), Subdirección Nómina de Pensionados (13 casos).

**Escalamiento tardío DSIA:** Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía, el responsable de la asignación tardía es la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano, se identificaron 8 casos que equivalen a un 13%.

**Reproceso:** Corresponde a radicados los cuales al momento de dar respuesta presentan error en la dirección del destinatario; por lo tanto, presenta devolución y nuevamente deben ser remitidos a la dirección correcta, se identificaron 22 casos que equivale a un 35%

En relación a los tiempos de atención para peticiones, en la Tabla 10 se detalla su comportamiento:

**Tabla 10. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (10 días de plazo).**

Rangos	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 10	2.844	97.8%
Entre 11 a 15	22	0.8%
Entre 16 a 20	7	0.2%
Entre 21 a 30	13	0.4%
Mayor 30	21	0.7%
<b>Total general</b>	<b>2.907</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIA.

#### Exposición Potencial

- Posibles acciones litigiosas para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.
- Posibles acciones disciplinarias con el fin de exigir el cumplimiento de forma oportuna de la respuesta a las PQRSFD que son radicadas en La Unidad.

**Hecho Subsecuente:** N/A

#### Recomendación(es)

- Continuar con el fortalecimiento las actividades de seguimiento relacionadas con los acuerdos de nivel de servicio establecidos con el proveedor de gestión documental con el fin de seguir reduciendo el incumplimiento en cuanto a los tiempos de atención.
- Establecer controles en los aplicativos de gestión documental para disminuir las causas relacionadas con la no visibilidad en las bandejas, errores en el flujo e incidencia en la

#### Comentarios de la auditoría:

gestión de envíos, que permitan atender las PQRSFD en los términos establecidos.

**Responsable:**

- Subdirección de Gestión Documental.
- Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información.

**Extemporaneidad en la respuesta de Consultas Jurídicas.**

**Aspecto Evaluado:** Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD.

**3.**

De acuerdo con la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2023 de un total de 524 registros de peticiones de copias que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificaron 2 registros (0.4%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

La Subdirección Jurídica de Parafiscales a través de correo electrónico, presentó las causas de la inoportunidad para las peticiones de copias indicando que la extemporaneidad no solo obedece a una causa sino a combinación de causas, detalladas a continuación, las cuales fueron igualmente validadas por la auditoría a través del aplicativo Documentic:

**Tabla 11. Causas Extemporaneidad Solicitud de Copias.**

Área Responsable/Causas	Total Radicados	Escalamiento Tardío entre Áreas
Subdirección Jurídica de Parafiscales	2	2

**Fuente:** Elaboración propia Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

**Escalamiento tardío entre áreas:** El radicado pasa por dos o más áreas sin solución definitiva, por falta de claridad en la competencia de las áreas o por error de escalamiento, o devolución injustificada del área competente, se identificaron 2 casos equivale a un 100%, las áreas responsables del escalamiento tardío son los siguientes: Dirección de Servicios Integrados de Atención (1 casos), Subdirección Nómina de Pensionados (1 casos).

En relación a los tiempos de atención para peticiones, en la Tabla 12 se detalla su comportamiento:

**Tabla 12. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (30 días de plazo).**

Rangos	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 30	522	99.6%
Mayor a 30	2	0.4%
<b>Total general</b>	<b>524</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

**Exposición Potencial**

- Posibles acciones litigiosas para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.

**Hecho Subsecuente:** N/A

**Recomendación(es)**

- Continuar con el fortalecimiento de las actividades de encaminadas para dar trámite a las PQRFS y llevar a cabo seguimiento permanente a los términos de respuesta.

**Responsable:**

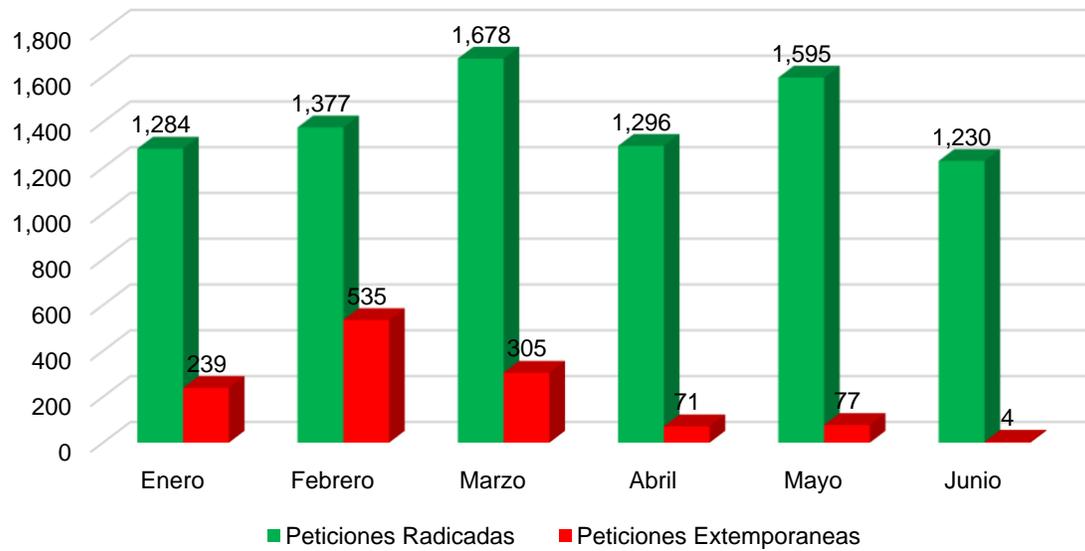
- Subdirección Jurídica de Parafiscales

**Comentarios de la auditoría:**

#### 4. Anexos

##### Anexo 1. Comportamiento Mensual de Peticiones Radicadas y Extemporáneas.

**Comparativo Mensual Peticiones Radicadas VS Extemporáneas**



**Fuente:** Elaboración propia Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.